SERVICES GÉNÉRAUX - ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL - IMMOBILIER D'ENTREPRISE

Responsable des services généraux : piloter, arbitrer et contractualiser

Le responsable des services généraux absorbe les demandes de tous les services sans mandat clair. Les contrats de nettoyage, de maintenance et de sécurité sont reconduits sans être revus, les incidents remontent par messagerie et les dépassements de budget se découvrent en fin d'exercice. Ces cinq heures à distance donnent une lecture complète du métier. Le participant délimite son périmètre, structure sa relation avec les prestataires, construit un budget de fonctionnement défendable et organise le suivi des demandes des occupants à partir d'indicateurs simples.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,75 jour — 5,25 h	**À distance**	**À partir de 990 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables et chargés de services généraux ainsi que office managers et responsables de site prenant en charge l'environnement de travail.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Délimiter le périmètre d'intervention des services généraux et les interfaces avec les autres directions
- Construire un budget de fonctionnement distinguant récurrent et exceptionnel
- Rédiger un cahier des charges de prestation multiservices
- Évaluer un prestataire à partir d'engagements de service mesurables
- Organiser la réception et le traitement des demandes des occupants

03 Programme détaillé

M1 Périmètre et positionnement de la fonction

- Savoir ce que l'on pilote et pour qui
- Cartographie des prestations assurées en interne et en externe
- Interfaces avec les ressources humaines l'informatique et la direction immobilière
- Recueil des attentes des occupants et hiérarchisation des demandes
- Construction d'un catalogue de services lisible
- Atelier : Chaque participant cartographie son périmètre et identifie les zones grises avec les autres directions.

M2 Achats et pilotage des prestataires

- Contractualiser puis contrôler
- Rédaction du cahier des charges et critères de sélection
- Engagements de service et pénalités associées
- Conduite des réunions de suivi et traitement des écarts
- Préparation du renouvellement et réversibilité de la prestation
- Cas pratique : Les participants transforment des attentes floues en engagements de service mesurables sur une prestation de nettoyage.

M3 Budget sécurité et vie du bâtiment

- Tenir les coûts sans dégrader le service
- Construction et suivi du budget de fonctionnement
- Dépenses récurrentes travaux et imprévus
- Obligations de sécurité et registre des vérifications
- Continuité de service lors d'un incident ou d'un déménagement
- Mise en situation : Le participant arbitre entre trois demandes concurrentes avec une enveloppe budgétaire contrainte.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 990 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr